平成３０年度版

全戸配布

消費生活センターだより

栃木市マスコットキャラクター
とち介

栃木市消費生活センターは、市民の消費生活の安定と向上を目的としており、主に次のような業務を行っています。

消費生活センターの主な仕事は？

消費生活相談

事業者との契約・取引に関するトラブルや商品の品質・安全性に関するトラブルなど、消費生活に関する相談に消費生活相談員が対応します。相談内容に応じて、より専門的な相談機関がある場合には、適切な窓口を紹介します。

相談するときは、次の事項がわかるようにしておくと便利です。

① 契約した日
② 何を契約したか
③ どこ（誰）と契約したか、またはどこで買ったか
④ いくらで買ったか
⑤ どのように勧誘されたのか

消費者庁イラスト集より

多重債務相談

複数の金融業者からお金を借りて、支払い困難に陥った状態の人を「多重債務者」といいます。万一、多重債務に陥ってしまった場合でも解決方法はあります。相談内容が外部に漏れることはありませんので、一人で悩まず安心してご相談ください。

消費者教育・消費者啓発

消費者被害を未然に防止し、消費者自身が自ら学び、適切な判断のうえ行動できるよう、消費生活相談員が講師となり、出前講座を行っています。

自治会、老人会、ＰＴＡなどのイベントや、事業所の職員研修などにご利用ください。

消費生活センター出前講座「悪質商法から身を守るために最新の手口を知ろう！」

★講師派遣・講座資料に係る費用は無料です。
★実施希望日の1か月前までに、生涯学習課または各公民館へお申し込みください。
（申込書は市ホームページからダウンロードまたは、生涯学習課、各公民館に置いてあります）
★消費者団体による紙芝居や寸劇も実施していますので、**市民生活課 ☎ 21-2121**へお問い合わせください。

こんな消費者トラブルが増えています!!

高齢者が巻き込まれやすいトラブル　健康食品お試しのつもりが定期購入に…

膝の痛みに効く、目がよく見える、美肌効果がある、血圧が下がる等々…様々な健康食品があります。「今なら特別価格！初回お試し 500 円！」という宣伝に気をひかれ、お試しのつもりで申し込んだところ、２回目の商品と請求書が届いた。２回目は頼んでいないと業者に電話したところ、４回の定期購入が条件の初回 500 円であることがわかった。

◎トラブルを避けるためには…

テレビや新聞、雑誌、インターネットなどの通信販売は、購入者の目を引くようなお得感がある宣伝文句が大きく書いてあり、さまざまな条件は小さい文字であったり、画面をスクロールした一番最後の方に書いてあることがあります。購入条件や解約条件、送られてきた商品に同封された書類などをよく確認したうえで申し込むようにしましょう。

消費者庁イラスト集より

若者が巻き込まれやすい　美容・健康トラブル

脱毛・シミ取り・二重まぶた手術・まつ毛エクステ・包茎手術などの多くは外科的な手術を伴うものもあり、リスクがあることを理解することが大切です。手術後数か月経っても痛みが続いたり、傷跡が残ったり、最悪の場合、死に至ることもあります。

消費者庁イラスト集より

◎トラブルを避けるためには…

施術を受ける前に、きちんと情報収集をし、クリニックや施術方法を慎重に選ぶことが大切です。契約する内容を書面で確認し、十分に説明を受け納得したうえで施術を受けるか決めましょう。

子どもが巻き込まれやすい　ゲーム課金トラブル

母親のスマートフォンを借りて小学生の息子がオンラインゲームで遊んでいた。後日、クレジットカード会社から数十万円もの請求があり、覚えがないので問い合わせたところ、ゲームで有料アイテムを購入した際の請求であることがわかった。

◎トラブルを避けるためには…

子どもに両親や祖父母のスマートフォンやタブレットを使用させる際は、クレジットカード情報の管理に気をつけましょう。

ゲーム内のアイテムの金額と実際のお金の関係が子どもには理解できていません。ゲームの遊び方やルールについて親子で話し合いましょう。

消費者庁イラスト集より

架空請求ハガキ・メール(ショートメッセージサービス)

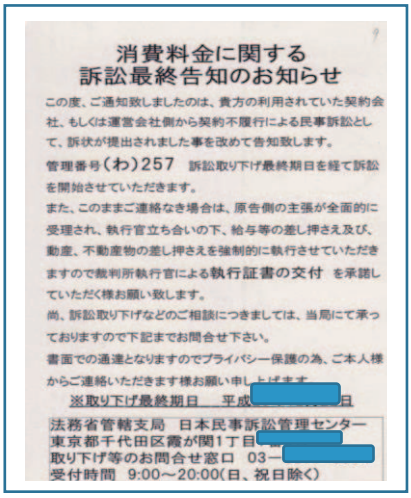
急増中!!

「有料動画登録料未納、本日中に連絡なき場合は、法的手段に移行する。覚えがない場合はこちらに電話」などというメール（SMS）や、「総合料金未納、訴訟になるので取り下げを希望するなら本人が期日までに電話をするように」とのハガキが届いた。

覚えがないので…

- あわてて電話をすると、氏名や住所を聞かれ、高額な請求をされた。
- 連絡をすると、コンビニエンスストアでプリペイドカードを購入し、カードの番号を電話で連絡するよう指示された。
- インターネットで「架空請求　解決」と検索して検索画面の一番上に表示された窓口に電話してみたところ公的な相談窓口ではなく、実際は探偵社で「解決するには５万円必要。」などと言われた。

【送付されているハガキ見本】


消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ
この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。
管理番号(わ)257　訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。
また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付　を承諾していただく様お願い致します。
尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。
書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様お願い申し上げます。
※取り下げ最終期日　平成[redacted]日
法務省管轄支局　日本民事訴訟管理センター
東京都千代田区霞が関1丁目[redacted]
取り下げ等のお問合せ窓口　03-[redacted]
受付時間　9:00～20:00(日、祝日除く)

◎トラブルを避けるためには…

- まずは無視する
- あわてて連絡しない
- 覚えのないメールは開かない
- プリペイドカードで支払いを求めるような請求には応じない

見守りについて

悪質業者は、高齢者の生活環境や不安につけこみ、言葉たくみに近づいてきます。

一人暮らしや、高齢者のみの世帯ばかりが狙われるわけではありません。同居の家族がいても、昼間一人で家にいて孤独を感じることから、話し相手になってくれる販売員のことを親切な人だと信用してしまい被害にあっていることに気づかないケースもあります。

見慣れない人が頻繁に出入りしている、同じような商品が必要以上においてある、コンビニエンスストアで多額のプリペイドカードを購入しているなど気になる様子が見られたら、何か困っていることはないか、確認してみましょう。

諦めないで!!

契約を取り消せる「クーリング・オフ」

訪問販売や訪問購入などの不意打ち的な取引で契約した場合に、一定の期間内であれば無条件で、契約を解除できる消費者保護制度です。

クーリング・オフの期間は、訪問販売、訪問買取、電話勧誘販売などは8日間、連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売（内職、モニター商法）は20日間です。この期間は、法定書面を受け取った日からのものです。書面交付がない場合、クーリング・オフ期間は進行しません。

クーリング・オフの方法

① クーリング・オフは必ず、ハガキなどの書面で通知します。
② 書面は両面をコピーして控えとして保管し、特定記録郵便または簡易書留で送ります。
③ クレジット払いで契約した場合は、クレジット会社（信販会社）にも同じように通知します。

※クーリング・オフができない契約もあります。消費生活センターにお問い合わせください。

見守り新鮮情報（高齢者・障がい者・子どものトラブル防止）のご案内

高齢者や障がい者をねらった悪質商法の手口や製品事故等の情報「見守り新鮮情報」をメールマガジンで受け取ることができます。

また、子どもを守る「子どもサポート情報」も配信しています。

登録は、国民生活センターホームページ「見守り情報」からできます。

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html

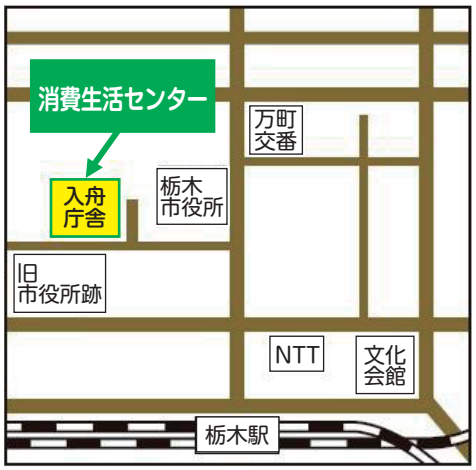
登録は→

消費生活センターはどこにあるの？

名　　称：栃木市消費生活センター
場　　所：栃木市入舟町１５番５号　入舟庁舎１階
開所日　：月～金曜日
（土・日・祝日及び年末年始を除く）
受付時間：午前９時～午後４時
電話番号：0282 - 23 - 8899
または、全国共通「消費者ホットライン」

局番なし「１８８（イヤや！）　泣き寝入り」へ

（最寄りの消費生活センターに、ナビダイヤルでつながります。）



みなさんの参加をお待ちしています!!

消費生活展

消費生活での契約やサービスにおけるトラブルなどの事例紹介や団体による研究発表、リサイクル作品の展示、小物づくり体験など、消費生活に役立つ情報を団体の皆様と一緒に発信します。

アンケートにご協力いただいた方には粗品をプレゼントします。

どなたでも参加できます。

日時：平成３１年２月９日（土）
12:30～15:30
場所：栃木文化会館　大会議室

消費者教育講演会

セカンドライフを楽しむためには不安を解消することが大切。病気・介護の不安、金銭管理ができなくなったら、相続のこと等。栃木県金融広報アドバイザーがわかりやすくお話ししてくれます。

日時：平成３１年１月２９日（火）
13:30～15:00
場所：市役所本庁舎　３階　正庁
内容：人生のセカンドステージ～終活～
講師：宇賀神　律子氏（栃木県金融広報アドバイザー）
入場無料（定員70名･先着順･申込み不要）
問い合せ　市民生活課　21-2121